

Posudek bakalářské práce Blanky Lavičkové Specifika e-mailové komunikace neslyšících v oficiálních komunikačních situacích

Většina neslyšících si je vědoma svých omezených kompetencí v psané češtině, neradi se písemně vyjadřují, případně na neznalost češtiny ve svých textech explicitně upozorňují. Navíc si nemohou být jisti tím, že komunikační partner jejich projevu porozumí. I neslyšící jsou však stejně jako lidé slyšící stavěni do situací, kdy musí nebo potřebují písemně komunikovat s úřady, institucemi, firmami, s cizími slyšícími i neslyšícími osobami. Vstupují tedy do situací s vyšším stupněm oficiálnosti, formálnosti než při soukromé komunikaci mezi příbuznými, spolupracovníky, spolužáky, přáteli. Někteří neslyšící nemají odvalu své texty komunikačním partnerům posílat, volí proto často pomoc lidí, o kterých se domnívají, že jejich kompetence v psané češtině jsou vyšší – přátel, příbuzných, často i tlumočnicků.

Někteří neslyšící se naopak snaží písemně komunikovat i v situacích formálnějších, oficiálnějších. Kolegyně Lavičková se ve své bakalářské práci zaměřila právě na tuto oblast interkulturní komunikace, konkrétně na komunikaci e-mailovou. V úvodních kapitolách popisuje jazykovou situaci českých neslyšících, věnuje se otázkám stylu, stylovým faktorům či charakteristice e-mailové komunikace. Na teoretickou část práce navazuje část praktická. Na tomto místě musím zdůraznit a ocenit, jak rozsáhlý materiál se kolegyni Lavičkové podařilo i přes velké obtíže shromáždit – jde celkem o 185 e-mailů od 67 neslyšících autorů (určitě by bylo vhodné využít ho dalším výzkumným úkolům, např. v rámci korpusu DEAF), z tohoto vzorku 140 e-mailů vykazuje vyšší míru oficiálnosti, formálnosti (jde např. o žádosti, stížnosti, objednávky tlumočnických služeb, pracovní pohledávky apod.).

Nebylo jistě jednoduché rozhodnout, podle jakých kritérií získaný materiál stratifikovat. Kol. Lavičková se nakonec rozhodla e-maily roztrždit podle komunikačního prostředí, v němž komunikace probíhala (e-maily adresované organizaci ASNEP, redakci časopisu Gong či zpravodajství České televize, e-mailová komunikace mezi vyučujícími a studenty oboru ČNES, e-maily v rámci komunikace rodičů s vedoucí letního tábora, hromadné e-maily). V každé kategorii pak sleduje devět atributů e-mailu, které mohou odrážet oficiálnost, formálnost komunikační situace, konkrétně pozdrav, oslovení, závěr, podpis, tykání a vykání, ne/užívání velkých písmen u zájmen 2. osoby, užívání emotikonů, diakritiky, interpunkce. Sledované atributy zaznamenává do tabulek a komentuje je (komentář chybí pouze u kapitoly 5.1.1, e-maily určené pro ASNEP). Stranou nezůstávají ani e-maily, které bychom označili spíše jako neformální, neoficiální. Ty slouží k srovnání toho, zda se realizace/distribuce sledovaných atributů v komunikaci oficiální, formální a v komunikaci neoficiální, neformální liší.

Analýzou výzkumného materiálu pak autorka dochází k závěru, že e-maily „většiny neslyšících autorů nevykazují z hlediska formy (pozn. MK – tady pravděpodobně měla autorka spíše než formu na mysli sledované parametry e-mailové komunikace) výraznější odchylky od e-mailů psaných slyšícími pisateli.“ Vysvětluje to tím, že autory analyzovaných e-mailů jsou vzdělaní lidé mladšího věku, kteří byli vzděláváni i jinými než striktně orálními metodami, dále neslyšící s dobrými kompetencemi v psané češtině nebo neslyšící, kterým s psáním e-mailu někdo pomáhal. S těmito závěry lze souhlasit, nicméně například např. v oblasti užívání tykání a vykání a oslovování najdeme ve srovnání s ostatními parametry odchylek více. Poprosila bych v této souvislosti kol. Lavičkovou, aby se v rámci obhajoby pokusila tento fakt vysvětlit.

Autorka se bohužel nevyhnula problémům se stylizací textu, které na několika místech způsobují problémy s porozuměním, a nejasná je na několika místech terminologie (*forma, verbální x psaná forma jazyka, sémantický význam* aj.).

Z hlediska formálního zpracování je škoda, že v práci lze najít řadu překlepů, například i ve jménech citovaných autorů (*Chaloupek, Tennanová* místo *Chloupek, Tannenová*) nebo v termínech. Na druhé straně pravopisných chyb v textu není mnoho. Problémy ovšem shledávám v citování literatury (někde např. chybí rok publikování či strana), zejména pak v uvádění internetových zdrojů – v seznamu literatury většinou chybí informace o dostupnosti –, dále některé položky seznamu neobsahují kompletní data, v jednom případě jsem narazila i na problém s abecedním zařazením díla, v seznamu literatury není uvedena příručka *Úvod do počítačové typografie* – chybně uvedeno typologie – (*nejen*) *pro neslyšící* nebo *Akademický slovník cizích slov* aj.

Shromážděné e-maily neslyšících autorů jsou velmi cenným výzkumným materiálem, samozřejmě bylo by možné podrobit ho hlubší, komplexnější analýze či sledovat více aspektů psané e-mailové komunikace. To ostatně v závěru práce konstatuje sama autorka.

Přes zmiňované nedostatky se domnívám, že předkládaná bakalářská práce Blanky Lavičkové *Specifika e-mailové komunikace neslyšících v oficiálních komunikačních situacích* splňuje nároky kladené na tento typ práce, a doporučuji ji k obhajobě.

Navrhované hodnocení: velmi dobře

Mgr. Marie Komorná

V Praze 14. 6. 2013